

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, A., Arsoputri, G. A., Kausara, T. G., & Chua, W. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pijat Online Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *Indonesian Business Review*, 2(2), 268-295.
- Alves Abreu, B. R., & De Oliveira, L. K. (2014). The Potential Of Response Rate In Online Transportation Surveys. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 162 (pp. 34 – 41). PANAM: 2014.
- Ariadi, R., Malelak, M. I., & Astuti, D. (2015). Analisa Hubungan Financial Literacy dan Demografi Dengan Investasi, Saving dan Konsumsi. *Finesta*, 3(1), 7-12.
- Aritonang, I. (2019). Gambaran Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Layanan GO-JEK di Kota Medan.
- Azwar, s. (2013). Sikap Manusia : Teori dan Pengukuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik . (2019). Kota Surakarta Dalam Angka 2019. BPS Kota Surakarta.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati , E. Y. (2018). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(3).
- Chandra, A., & Jatra, I. M. (n.d.). Pengaruh Usia, Tingkat Pendapatan dan Kepribadian Pada Perilaku Keluhan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen*, 3(10).
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. 3rd Edition sage.
- Fuji, A. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK di Wilayah Kota Bandung.
- Ghiffari, S., & Widiyastuti, D. (2019). Pemanfaatan Transportasi Berbasis Aplikasi Online pada Mobilitas Mahasiswa UGM. *Jurnal Bumi Indonesia*, 8(1).
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hakim, M. R. L. (2016). Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Melalui Media Online Ditinjau Dari Jenis Kelamin (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

- Harun, H. I. (2013). Hubungan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. *Empaty Jurnal Fakultas Psikologi*, Vol. 2, No. 1.
- Hukmah, A., & Harfinah, H. (2018). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Grab di Makassar. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, 1(1), , 31-45.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.
- Lierop, D. V., Badamia, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2017). What influences Satisfaction and Loyalty in Public Transport? *A. Transport Reviews*, 1-22.
- Mangifera & Isa, M. (2017). Komitmen dan Kinerja Driver Ojek Online di Kota Surakarta. *Seminar Nasional Riset Manajemen & Bisnis 2017* , (pp. 507-515). Indonesai.
- Marati, N. C., & Sudarwanto, T. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen GOJEK di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(3).
- Medeiros, R. M., Duarte, F., Achmad, F., & Jalali, A. (2018). Merging ICT and Informal Transport in Jakarta's Ojek System. *Transportation Planning and Technology*, 1-17.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid 2*. PT. Penerbit Erlangga.
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal of Management*, 4(4).
- Nilakusmawati, D. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di Fmipa, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, 27 (3).
- Nisa, K., & Nio, S. R. (2019). Perbedaan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Ojek Online (Go-Jek) Ditinjau Dari Jenis Kelamin. *Jurnal Riset Psikologi*, 2019 (4).
- Ramadhayanti, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Ojek online . *Widya Cipta Vol. VIII, No. 02 September* , 178-185.

- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Online GOJEK Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa A/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Solo. *Epigram* Vol.13 No.2 Oktober, 121-128.
- Rizan, M., Yulianti, D., & Rahmi. (2015). The Influance Of Price And Service Quality Of Brand Image And Its Impact On Customer Satisfaction GOJEK (Student Study On A Stage University Of Jakarta). *Jurnal Riset Managemen Indonesia (JRMSI)* Vol. 6, No. 2, 639-658.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* , Vol. 1, No.2, 1-7.
- Sianipar, G. J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 183-196.
- Silalahi, S. L., Handayani, P. W., & Munajat, Q. (2017). Service Quality Analysis For Online Transportation Services: Case. *Procedia Computer Science* 124 , 487–495.
- Sukanti. (2009). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8 (1).
- Suryabrata, S. (2001). Psikologi Pendidikan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wallsten, S. (2015). The Competitive Effects of the Sharing Economy:.. *Tecnologi Police Institute*, 1-22.
- YLKI, T. P. (2017, juli). Trasportasi Online ; Kawan Atau Lawan ? Retrieved From YLKI.go.id: <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>